

# Анкета проверки «Тайный покупатель» магазина «\_\_\_\_\_»

Имя, фамилия Таинственного Покупателя: ... ..Наталья С. ....

Место покупки/адрес, название магазина: магазин \_\_\_\_\_, Москва, \_\_\_\_\_

Дата: 29.10.2016.....

Время: 18:15 .....

Время на одну проверку: 20-30 минут (легенда- \_\_\_\_\_ в подарок мальчику 12 лет). Запись на диктофон всего процесса обслуживания. \*Комментарии в аудио разрешены Запись на микрофон скрытого ношения.

## 1. СИТУАЦИЯ, ОБЗОР, ОБСЛУЖИВАНИЕ

### 1.1. Ситуация

*Пожалуйста, кратко опишите, какая обстановка была в точке проверки когда Вы пришли.*

#### Условия:

- 1.Какая ощущалась атмосфера в магазине. Оценить внешний вид продавцов, наличие бейджа, униформы, внешнего вида, опрятности.*
- 2.Здороваются ли менеджеры с клиентами, насколько вежливы, внимательны и на виду ли у покупателя.*
- 3.Как много клиентов остается без внимания продавцов.*
- 4.Отсутствие продавцов в некоторых залах, указать какие.*
- 5. Проверить факт того, что продавцы должны следить за состоянием зала и товаров на витрине, занимаются довесом товара в зал, какова реакция на клиента.*
- 6. Определить какие сотрудники сознательно избегают работы в некоторых отделах.*
- 7. Отдел женской одежды и обуви, проверить реакцию продавцов на клиента.*

#### Комментарии согласно пунктов:

- 1. При входе в магазин – ощущение пространства и ярких цветов. Сразу бросились в глаза бегающие консультанты – все с бейджами, читабельность очень плохая, все смазано другими цветами бейджа ( у многих они перевернуты, не специально), униформы не заметила – одежда повседневно-спортивная, можно перепутать продавца и клиента.*
- 2. Менеджеры не здоровались за исключением девушки-консультанта в отделе женской одежды и охранника при входе. Все были вежливы, внимательны с покупателями в диалоге, не все на виду - пришлось на кассе попросить подойти консультанта, так как сам не подошел.*
- 3. Без внимания оставалась примерно половина клиентов (или продавец отсутствовал в отделе, или занимался другими покупателями, просто сознательного игнорирования не заметила)*
- 4. На втором этаже в женской одежде не сразу появился консультант, а лишь при моем присутствии, в мужской одежде, отделе \_\_\_\_\_ и костюмов для \_\_\_\_\_никого не было. несмотря на постоянное движение и суету персонала, ни в одном отделе ко мне сразу не подошли.*
- 5. Довеса товара не наблюдала, все консультанты были хаотично заняты клиентами или носили коробки с обувью, либо были за кассой.*
- 6. Два кассира были увлечены разговором и моб.телефоном! Имя зафиксировать не получилось, т.к. сразу подошел менеджер, который меня консультировал. (Описание тут...)*
- 7. Девушка-продавец появилась не сразу, но была очень приветлива и по незначительному запросу начала сразу искать мне товар, нашла меня и стала демонстрировать товар (техники продаж не применяла).*

## 1.2. Число продавцов в торговом зале: скольких продавцов Вы заметили в торговом зале?

*Пожалуйста, обозначьте число продавцов (целое число). В комментариях, пожалуйста, опишите, чем были заняты продавцы, когда Вы вошли в магазин.*

Сразу было заметно Трое продавцов на первом этаже.

### **Комментарии:**

*Описание сотрудников:*

1. Консультант \_\_\_\_\_-консультировал меня по \_\_\_\_\_, был с бейджем, но перевернутым. Вел себя приветливо, рассказывал подробно, но было ощущение, что говорит заученные фразы и куда-то спешит. Товар он долго презентовал, но продажу не формировал, видно, что увлечен продуктом, но не продажей.

2. В зоне женской одежды- \_\_\_\_\_ – появилась не сразу, но активно занялась клиентами и мной. Была приветлива и внимательна. Далее оставалась в отделе.

3. В отделе \_\_\_\_\_ – бородатый продавец в клетчатой рубашке, полноватый. Имя точно не увидела – возможно \_\_\_\_\_, он носил коробки с \_\_\_\_\_, видимо кто-то попросил конкретный размер.

4. В отделе скейтов, около \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_. Он очень подробно и долго занимался двумя клиентами, клиент хотел \_\_\_\_\_. (Есть немного в записи).

5. За кассами находились четыре кассира/продавца. Периодически двое уходили. В зал они не выходили.

## 1.3. Число клиентов в торговом зале: скольких клиентов Вы заметили?

*Пожалуйста, обозначьте число клиентов (целое число).*

7... человек

### **Комментарии:**

Число покупателей все время менялось. Заметно то, что нет распределения потока клиентов!

## 1.4. Имя продавца, который Вас обслуживал

*Пожалуйста, напишите имя продавца так, как оно Вам запомнилось в ходе контакта. Желательно выписать имена и фамилии продавцов, указанные на бейджах. Если нет бейджа, познакомиться и указать в комментариях нарушение.*

- \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

### **Комментарии:**

Первый менеджер \_\_\_\_\_, бейдж перевернут. Второй кто консультировал по одежде \_\_\_\_\_ с бейджем.

## 2. ОБСЛУЖИВАНИЕ И ТЕХНИКА ПРОДАЖ

### 2.1. КОМПЕТЕНЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 2.1.1 ОЦЕНКА ТЕХНИКИ ПРОДАЖ

*В комментариях, пожалуйста, опишите знание и применение продавцом техники продаж 7 ступеней (F2F) – анализ аудиозаписи аналитиком. Выделить слабых и сильных продавцов. **Оценка по матрице агентства!***

### Техника продаж - менеджер

*\*Аналитическая оценка разговора по матрице агентства.*

**Приветствие** – не прозвучало при контакте, менеджер просто наблюдал и подошел - **0**

**Выяснение потребностей** – слабое не дающее понимания потребностей клиента - **2**

**Презентация товара** – сразу качественный показ товара и рассказ о нем, в отдельно взятом контексте, не касающемся моих потребностей, было много ненужной и малопонятной терминологии - **3**

**Обработка возражений** – только по цене, да дорого/дешево, - **1**

**Доп.продажи** – про \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ спросил клиент сам, не сказано - **0**

**Оформление продажи** (акции, скидки, дисконт) – ничего не было сказано - **0**

**Прощание** – прощания не было, было тихое удаление менеджера – **0**

**Итог: ККП** (коэфф.качества продажи) – **0,17 (очень низкий!)** купил/не купила бы

### Краткая характеристика:

Длинный монолог менеджера, который все время хотел СБЕЖАТЬ, приходилось удерживать! его на месте, разными вопросами. Продажа практически была потеряна. Много непонятных терминов по тематике, менеджер знал, что клиент не разбирается в тематике и берет не себе, а в подарок. Техникой продаж **совершенно не владеет.**

### Выводы по оценке

Техника продаж у менеджера фактически отсутствует. Приветствия и потребности адекватно не выявлены, презентация прошла в формате очень подробного технического рассказа, который не создал желания покупки. Активность менеджера в диалоге 80%, сплошной монолог-плохо!, возражения отработаны очень-очень пассивно, но это лучше чем просто отговорки, были весомые технические аргументы, которые дали понимание о товаре, предложения придти снова, отложить товар и т.п. не поступало. Аксессуары и \_\_\_\_\_ не предложены, спросил сам клиент. **Требуется обучение технике продаж, установлению контакта, выяснению потребностей, продаже up-sales.**

## 3. ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 3.1. ОБЩЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

*Какое общее впечатление у Вас сложилось о процессе обслуживания/продажи в целом? Бросилось ли в глаза что-то особенно положительное или негативное?*

#### **Комментарии:**

*В целом мнение о магазине положительное, товара много, известные оригинальные бренды, есть желание придти туда еще раз и реально купить. Менеджеры не качественно подготовлены по продажам и фактически продают то, что купит сам клиент. Специальных техник не применяют, психологию продаж не знают. Была заметна просто техническая консультация.*